

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2602056400100016301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: SER EDUCACIONAL S.A.

Nome Fantasia: Uninassau - Recife - Graças

CPF/CNPJ: 04.986.320/0001-13

Endereço de Correspondência: Rua Guilherme Pinto - N° 114 - Graças - Recife - PE - 52011-210

Telefone Institucional: (71) 3505-4500

E-mail Institucional: juridico@sereducacional.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **23/03/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanaue.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/aag-srjb-tia>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JANINI DE SOUSA GAMA - **CNPJ/CPF:** 060.815.183-10

Endereço: Avenida Padre José Holanda do Vale - 600, QUADRA 15 LOTE 32 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-000

Telefone: (85) 98188-4018

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que é aluna da instituição de ensino UNINASSAU desde o semestre 2024.2, período em que passou a usufruir de bolsa de estudos no percentual de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das mensalidades, mantendo os pagamentos de forma regular.

Afirma que, ao final do semestre 2024.2, foi lançado em seu histórico acadêmico o acréscimo de uma nova bolsa no percentual de 40% (quarenta por cento), fato que gerou dúvida quanto à correção do benefício concedido. Diante disso, a consumidora buscou a instituição para esclarecimentos, ocasião em que lhe foi informado que se tratava de um equívoco, o qual teria sido corrigido.

Todavia, no semestre seguinte, a consumidora continuou sendo cobrada com a aplicação cumulativa das duas bolsas, totalizando 90% (noventa por cento) de desconto. Informa que, por diversas vezes, tentou obter esclarecimentos junto à instituição acerca da situação, sem que houvesse solução definitiva.

Em julho de 2025, foram emitidos boletos nos valores de R\$ 574,93 (quinhentos e setenta e quatro reais e noventa e três centavos), R\$ 753,69 (setecentos e cinquenta e três reais e sessenta e nove centavos) e R\$ 3.325,80 (três mil, trezentos e vinte e cinco reais e oitenta centavos). Ao procurar a instituição, foi informada de que tais valores se referiam a supostas diferenças não pagas, bem como à semestralidade.

A consumidora afirma que não concordou com os valores apresentados, razão pela qual não efetuou o pagamento. Ainda assim, continuou cursando o semestre 2025.2, realizando o pagamento das mensalidades com a aplicação da bolsa de 50% (cinquenta por cento).

Ocorre que, ao tentar realizar a matrícula para o semestre 2026.1, esta não foi autorizada pela instituição, sob a alegação de que a consumidora se encontrava inadimplente. Diante da situação e sem obter esclarecimentos satisfatórios, a consumidora buscou o PROCON, com o objetivo de intermediação do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora os devidos esclarecimentos acerca de todo o seu histórico financeiro, com a correção dos lançamentos realizados ou abatimento dos valores eventualmente indevidos, bem como a imediata liberação para realização da matrícula no semestre 2026.1.

Maracanaú/CE, 19 de Fevereiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____